

Eötvös Loránd Tudományegyetem
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

ELTE/5732/1 (2021); T-106

MINŐSÉGFEJLESZTÉSI JELENTÉS
2020

Készítette: Vajda Zsuzsanna (EKSZ minőségügyi felelős)	Jóváhagyta: ELTE EKSZ Könyvtári Tanács 2021.04.13.	Verzió száma: 1/2021.03.27.
Kiadás dátuma: 2021.04.13.	Hozzájárulás módja: ELTE nyilvános	Oldalak száma: 6 Melléklet: 6

TARTALOM

Bevezetés.....	3
Az EFQM „Elkötelezettség a Kiválóságért” tanúsítvány megszerzése	4
A 2020-ban érvényes minőségcélok.....	4
A minőségcélokhoz kapcsolódó megvalósult feladatteljesítések (EKSZ – K21)	4
A minőségcélokhoz rendelt feladatok teljesítése az EKSZ tagkönyvtáraiban.....	5

1. sz. melléklet Beszámoló a K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság 2020. évi munkájáról

Bevezetés

Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (továbbiakban: EKSZ) a tagkönyvtárakból és a tagkönyvtárakat irányító operatív testületből, a Könyvtári Tanácsból (továbbiakban: KT) áll. A tagkönyvtárak Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat Szervezeti és Működési Szabályzatában (továbbiakban: EKSZ SZMSZ) meghatározott feladataikat együttesen, egymással együttműködve látják el. Az EKSZ célja, hogy az Egyetem oktatási és tudománypolitikai tevékenységének kiemelt intézménye, tartalomszolgáltató tudásközpontja, az Egyetem tudományos működésének és tevékenységének támogatója, valamint tanulási központ és közösségi tér legyen. E célok elérése érdekében minőségirányítási rendszert működtet, Minőségirányítási Kézikönyvében (továbbiakban: MIK) minőségpolitikát és minőségcélokat fogalmaz meg, összhangban és támogatva az ELTE 2016-2020-ig elfogadott stratégiai dokumentumával, a Minőségfejlesztési Programmal és az ELTE Minőségirányítási Kézikönyvvel (továbbiakban ELTE MIK).

Az ELTE-n azáltal valósul meg és terjed ki a Karokra és az oktatást-kutatást támogató szervezetekre is a ciklikus minőségfejlesztési tevékenység, hogy a Szenátus döntése értelmében a célok meghatározásáról, megvalósulásáról, az e vonatkozásban tett lépésekről 2017-től a Karok, továbbá 2018-tól az EKSZ, mint oktatást-kutatást támogató egyetemi hálózat külön jelentésben adnak számot. A hatályos ELTE MIK¹ az alábbiakban határozza meg a Minőségfejlesztési jelentés szerepét a minőségirányítási rendszerben: „Adott naptári évre vonatkozóan végzett minőségfejlesztési tevékenységet értékelő és a következő éves minőségcélokat meghatározó dokumentum.” Tartalmára vonatkozóan pedig ezt írja: „A minőségirányítási rendszer működéséről, az egyetemi és kari szinten végzett minőségfejlesztési tevékenységekről, a kitűzött minőségfejlesztési célok megvalósítása érdekében tett intézkedésekről készített, naptári évre vonatkozó értékelő dokumentum. A dokumentumban kerülnek megfogalmazásra az egyetemi és kari vezetés által meghatározott éves minőségcélok.”

Az EKSZ minőségfejlesztési jelentése eltér a kari jelentések formátumától, tekintettel arra, hogy nem egy, illetve két évre szóló minőségcélokat fogalmaztak meg, hanem a MIK tartalmazza a minőségcélokat², amelyekhez az éves munkatervben rendelnek feladatokat a tagkönyvtárak, illetve a KT állandó koordinációs bizottsága, a K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság (továbbiakban: koordinációs bizottság), amely tervezi, szervezi és irányítja az EKSZ tagkönyvtáraiban folyó minőségfejlesztési tevékenységet. A feladatvégrehajtás kiértékelése EKSZ szinten történik. A koordinációs bizottság a stratégiai és a minőségcélok figyelembevételével, helyzetértékelések, mérések, és önértékelések alapján éves intézkedési tervet, a megvalósult eredményekről éves jelentést készít.³ Ezeket a dokumentumokat a KT jóváhagyása után a KT elnöke az ELTE Minőségfejlesztési Bizottság (továbbiakban: MFB) elé terjeszti. Mivel az EKSZ első alkalommal 2017-ről készítette el a minőségfejlesztési jelentését, ebben a jelentésben került bemutatásra az EKSZ szervezete, minőségirányítási rendszere és minőségpolitikája.⁴

Az EKSZ 2018-ban pályázat benyújtásával elnyerte az EMMI által adományozott „Minősített Könyvtár” címet, amelyet 5 évig használhat. A cím elnyerését a 2008-ban megkezdett minőségfejlesztési, később minőségirányítási projekt, illetve a koordinációs bizottság által irányított és végrehajtott négy önértékelés, számos dokumentum elkészítése, a stratégiai tervezés mentén kitűzött célok és feladatok és azok megvalósítása, a megvalósulás folyamatos felülvizsgálata előzte meg. Távlati célunk, hogy elnyerjük a Könyvtári Minőségi Díjat.

¹ https://www.elte.hu/dstore/document/1927/ELTE_Minosegiranyitasi_Kezikonyv_200518.pdf

² A minőségcélok felülvizsgálatára legutóbb 2019-ben került sor.

³ A K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság éves beszámolóját az 1. sz. melléklet (Beszámoló a K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság 2020. évi munkájáról) tartalmazza.

⁴ https://www.elte.hu/media/8b/2c/19c7a559da966c794151ca9222705df724b56cce59385a08fab2ac8acd8d/EKSz_MFJ_2017.pdf

Az EFQM „Elkötelezettség a Kiválóságért” tanúsítvány megszerzése

A hazai könyvtári minőségügyi megmérettetés után 2020-ban a koordinációs bizottság úgy döntött, hogy ideje kilépni a nemzetközi porondra, ezért az EKSZ 2020 februárjában pályázatot nyújtott be az Elkötelezettség a Kiválóságért tanúsítvány (Comitted to Excellence Validation) megszerzése céljából az EFQM⁵ (European Foundation for Quality Management – Európai Minőségmenedzsment Alapítvány) magyarországi szervezetéhez. A pályázati folyamat részeként az EFQM-modell⁶ alapján valamennyi kari könyvtár és az ELTE Egyetemi Könyvtár és Levéltár is elvégezte az önértékelést, online űrlapok kitöltésével. Az önértékelésben az EKSZ mintegy negyven könyvtárosa vett részt. A legtöbbször előforduló fejlesztési javaslatokból a koordinációs bizottság 7. Könyvtárvezetők munkacsoportja választott ki 3 olyan fejlesztési projektet, amelyek a szervezet stratégiai vagy minőségcéljait szolgálták, és 6 hónap alatt megvalósíthatók voltak:

1. Asszimilációs dokumentum kidolgozása az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat könyvtáraiban.
2. ELTE EKSZ Teljesítményértékelési rendszer dokumentációjának kidolgozása.
3. Az EKSZ kommunikációjának fejlesztése: felmérések alapján intézkedési terv készítése.

Pályázatunk alapján a három sikeresen bevezetett fejlesztési projekt dokumentációjának szakmai értékelését és elbírálását követően az EKSZ három évre szóló EFQM "Elkötelezettség a Kiválóságért" tanúsítványt szerzett. Az EKSZ Magyarországon első könyvtárként nyerte el a tanúsítványt, így úttörőnek tekinthető a hazai könyvtárak sorában. Az EFQM pályázatához kapcsolódó dokumentumok az EDIT-ben elérhetőek.⁷

A 2020-ban érvényes minőségcélok

1. Az EKSZ tagkönyvtárainak szolgáltatásait folyamatosan fejlesztjük, és az erről szóló kommunikáció eszközeit folyamatosan bővítjük és javítjuk.
2. Kiemelt figyelmet fordítunk a szervezeti kultúra fejlesztésére. Javítjuk és fejlesztjük a belső kommunikációt, bevezetjük a teljesítményértékelési rendszert (TÉR), fejlesztjük a belső innovációs folyamatokat, bővítjük az ehhez kapcsolódó csatornákat.
3. Támogatjuk az ELTE publikációk nyílt hozzáféréssel való elérését, a dokumentumok begyűjtésének és közzétételének növelésével.
4. Felülvizsgáljuk és javítjuk a folyamatok kezelését.
5. A hallgatói sikeresség támogatása érdekében képzési portfóliót alakítunk ki.

A minőségcélokhoz kapcsolódó megvalósult feladatteljesítések (EKSZ – K21)

- Elkészítettük a tagkönyvtárak és az EKSZ minőségfejlesztési jelentését. (1)
- Az EKSZ könyvtárosainak minőségügyi érzékenyítést tartottunk. (2)
- Audit jelentést készítettünk 4 bevezetett kulcsfolyamatról. (4)
- Elvégeztük a 2019-ben felülvizsgált (audit) folyamatok módosítását. (4)
- A nem megfelelő szolgáltatásokról NMSZ jelentést készítettünk. (4)
- Kommunikációnk fejlesztése érdekében partnereink (ELTE vezetés, munkatársak) körében kérdőíves felmérést végeztünk, az eredmények alapján intézkedési tervet készítettünk. (1, 2)
- A könyvtárhasználók körében (hallgatói és oktatói) elégedettségi- és igényfelmérést végeztünk. (4)
- A tagkönyvtárakkal kapcsolatos médiaanyagokat folyamatosan gyűjtjük és értékeljük. (1)

⁵ <https://kivalosag.com/hu/efqm-excellence/efqm/>

⁶ <https://kivalosag.com/hu/efqm-excellence/efqm-modell-2020/>

⁷ <https://edit.elte.hu/xmlui/handle/10831/51360>

- Elkészítettük a teljesítményértékelés rendszer (TÉR) teljes dokumentációját. (2)
- A munkatársak számára asszimilációs anyagokat és a mindennapi munkavégzést, ügyintézését segítő tájékoztatókat („Kisokos”) készítettünk. (2)
- Elvégeztünk egy EFQM önértékelést. (4)
- Eredményeinkről, rendezvényeinkről rendszeresen hírt adtunk az EKSZ portálon és hírlevelekben. (1, 2)⁸

A minőségcélokhoz rendelt feladatok teljesítése az EKSZ tagkönyvtáraiban

Az EKSZ tagkönyvtárai elkészítették a 2020-ról szóló minőségfejlesztési jelentéseiket. Az EKSZ tagkönyvtárainak munkaterveiben minden minőségcélhoz voltak hozzárendelt feladatok.

Összefoglaló táblázat a feladatok teljesüléséről:

Név	Minőségcélokhoz rendelt feladatok száma	Teljesült feladatok száma	Nem teljesült feladatok száma (nem teljesült + csak részben teljesült feladatok)	Teljesült feladatok aránya (%)	Nem teljesült feladatok aránya (%)
ÁJK	18	11	7 (2+5)	61	39
BGGYK	17	9	8 (3+5)	53	47
BTK	16	13	3 (1+2)	81	19
EKL	272	210	62	77	23
IK	12	9	3	75	25
PPK	16	11	5	69	31
TÁTK	19	13	6 (2+4)	68	32
TÓK	6	4	2	67	33
TTK	13	4	9 (6+3)	31	69
EKSZ	389	284	105 (86+19)	73	27

2020-ban nem tekinthetünk el attól, hogy a COVID-19 járvány miatt bevezetett intézkedések, az online oktatásra való áttérés, illetve a nagymértékű home office munkavégzés hatásait ne vegyük figyelembe. Összefoglaló táblázat a pandémia hatásait részletező feladatteljesítésről:

Név	COVID-19 miatt bekerült új feladatok száma	COVID-19 miatt nem teljesült feladatok száma	COVID-19 miatt részben teljesült feladatok száma	COVID-19 miatt nem teljesült és részben teljesült feladatok száma összesen
ÁJK	1	1	4	5
BGGYK	1	1	3	4
BTK	6	1	2	3
EKL	5	25	0	25
IK	0	2	0	2
PPK	3	3	0	3
TÁTK	2	0	2	2
TÓK	0	1	0	1
TTK	0	4	1	5
EKSZ	18	38	12	50

⁸ A további részleteket lásd az 1. sz. mellékletben (Beszámoló a K21 Minőségirányítási Koordinációs Bizottság 2020. évi munkájáról).

Egyebekben a nem teljesítés oka legtöbbször humán vagy pénzügyi erőforrás hiány, illetve az EKSZ tagkönyvtárain kívüli ok (meg nem valósult közbeszerzés, karokon elhalasztott ill. átütemezett feladatok stb.). A nem teljesült feladatok jelentős része bekerült a tagkönyvtárak 2021-es munkaterveibe. A jelentések alapján a minősegbiztosítás szervesen beépült az EKSZ mindennapi munkájába.